

Implementasi Fungsi Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

(Suatu Studi Di Kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara)

Dedi Does Tarinate
Drs.Burhanuddin Kiyai, M.Si
Drs.Joorie M Ruru, M.Si.

ABSTRACT, *This study questioned the two main problems, namely: How does the process of implementation of the bureaucratic functions in the administration of local government and any constraint faced by the government in implementing the functions of bureaucracy. This study therefore aims to: (1) describe the implementation of the bureaucratic functions in the regional administration, especially in the northern Loloda districts on North Halmahera regency; (2) to identify obstacles or barriers faced by local governments in implementing bureaucratic functions, specially on northern Loloda district of North Halmahera regency.*

This study used a descriptive-analytic method. The data and information collected by the technique of questionnaires distributed to 80 respondents and equipped with observation and documentation techniques then analyzed with descriptive analysis technique equipped with a secondary data analysis.

Based on the analysis of data, it is known that: (1) the implementation of the public service has been running pretty good, although there are three indicators of public service functions that have not been optimally realized, such as discipline, responsibility and ability of service personnel. (2) there are three factors that are considered as constraint / barrier in the implementation of the bureaucratic functions of particular public service functions, namely: self-discipline, responsibility, and capacity / service personnel in providing services to the public.

It can be concluded that the indicator function of public services such as discipline, responsibility and ability to care workers need to get the government's attention, for a fixed the public service for a better future.

Keywords: *bureaucracy function implementation, the regional administration*

PENDAHULUAN

Sejak diberlakukannya Undang-undang tentang otonomi daerah, maka salah satu elemen dari empat elemen penting yang perlu mendapat perhatian serius dari pemerintah daerah adalah kemantapan kelembagaan (organisasi/birokrasi perangkat daerah); disamping elemen lainnya seperti ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, potensi ekonomi daerah untuk menggali sumber pendapatannya sendiri

(sumber-sumber PAD), dan kemampuan pengelolaan keuangan daerah (kontribusi PAD terhadap total APBD). Keempat elemen tersebut bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat daerah melalui peningkatan fungsi pelayanan publik dan pemberdayaan kepada masyarakat.

Tiga elemen yang disebutkan terakhir dapat terrealisasi dengan baik sangat tergantung pada kapasitas dan kapabilitas dari elemen pertama, yakni

kemampuan birokrasi dalam mengimplementasikan fungsinya dengan baik dan didukung dengan elemen kedua, ketiga dan keempat.

Namun kenyataan menunjukkan bahwa sampai saat ini, birokrasi pemerintahan daerah yang diperankan oleh aparatur pemerintah daerah belum sepenuhnya menjalankan fungsi yang dibebankan kepadanya berdasarkan norma-norma yang ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat, terutama implementasi fungsi pelayanan dan pemberdayaan kepada masyarakat (rakyat) sebagai pemegang kedaulatan.

Kondisi ini dapat dilihat melalui berbagai penyimpangan yang terjadi sehingga semakin lama semakin parah dan berakibat pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin menurun. Kondisi ini mengindikasikan bahwa implementasi fungsi birokrasi, khususnya pada tingkatan pemerintah Kecamatan dalam pelaksanaan pembangunan di wilayahnya belum menunjukkan hasil yang optimal, dimana pelaksanaan fungsi pelayanan dan pemberdayaan belum mendapatkan proporsi yang memadai. Dalam konteks inilah, penulis berminat untuk mengangkat permasalahan ini ke dalam penulisan skripsi dengan judul : Implementasi

Fungsi Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Suatu Studi Di Kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara)

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian yaitu implementasi fungsi birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di kecamatan Loloda Utara, maka penelitian ini lebih dimungkinkan apabila tingkat ekplanasi menggunakan metode penelitian deskriptif-analitik, sehingga peneliti dapat mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, namun tidak melakukan pengujian hipotesis.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokuskan analisisnya pada aspek implementasi fungsi birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, khususnya di Kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara. Implementasi fungsi birokrasi dibatasi pada pelaksanaan fungsi pelayanan publik dan fungsi pemberdayaan kepada masyarakat.

C. Definisi Konsep dan Operasional

Untuk memudahkan dan agar dapat memberikan arah yang lebih jelas dalam pencapaian tujuan penelitian, maka perlu dilakukan pendefinisian secara konseptual terhadap konsep-konsep yang akan diteliti

dalam penelitian ini. Adapun definisi konseptual tersebut adalah:

- a. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi konstitusional yang harus dijalankan oleh birokrasi pemerintah, mulai dari pemerintah pusat sampai ketingkat kecamatan dan desa dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik sehingga dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan demikian, untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan fungsi pelayanan publik, maka digunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, No. 25 Tahun 2004. sebagai berikut : Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas dalam pemberian pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan pelayanan
- b. Fungsi pemberdayaan adalah pemberdayaan kelompok masyarakat miskin yang dimaksud dalam penelitian ini adalah upaya yang

dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kemampuan atau potensi yang dimiliki oleh masyarakat yang tergolong miskin dengan mendorong, memberikan motivasi dan memberikan kesadaran serta berupaya untuk mengembangkannya. Diamati melalui beberapa indikator, yaitu : Peningkatan kualitas sumberdaya masyarakat, Pengembangan usaha, Penguatan/pengembangan kelembagaan usaha bersama dengan menerapkan prinsip gotong-royong keswadayaan dan partisipasi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari informan atau responden yang terpilih, sedangkan untuk data sekunder diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, seperti data statistik dan lain-lain. Untuk jenis penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari : Dokumentasi, Kuesioner , Observasi,

E. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dan ditunjang dengan berbagai argumentasi tinjauan pustaka, diolah serta dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif, dilengkapi dengan analisis data sekunder (kuantitatif). Pendekatan data sekunder dimaksudkan agar supaya hasil analisis data menjadi lebih komprehensif. Adapun proses analisis data meliputi : Penilaian data, Interpretasi data, Penyimpulan terhadap hasil interpretasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Data dan Pembahasan

Hasil penelitian yang akan disajikan dalam bagian ini merupakan hasil analisis data yang diperoleh dari hasil penyebaran Daftar Pertanyaan kepada 80 responden yang terdiri dari 40 orang aparat pemerintah desa, Pimpinan dan anggota BPD serta 40 orang lainnya adalah tokoh masyarakat, tokoh agama, termasuk Pimpinan LKMD yang tersebar di desa-desa sampel dalam wilayah Kecamatan Loloda Utara.

Adapun variabel yang diteliti dalam aspek implementasi fungsi birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, khususnya di Kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara. Implementasi

fungsi birokrasi dibatasi pada pelaksanaan fungsi pelayanan publik dan fungsi pemberdayaan kepada masyarakat.

1. Fungsi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah, terutama pemerintah kecamatan dan desa yang berhadapan langsung dengan masyarakat pengguna layanan.

Untuk mengamati pelaksanaan fungsi pelayanan publik, maka penulis berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, No. 25 Tahun 2004. Gambaran hasil penelitian yang dikumpulkan melalui daftar pertanyaan dan hasil wawancara dapat dikemukakan secara simultan atau jalin menjalin mencakup 14 indikator secara berturut-turut sebagai berikut :

a. Prosedur Pelayanan

Dari hasil analisis data tentang indikator prosedur pelayanan, menunjukkan bahwa dari 40 responden petugas pelayanan di kantor kecamatan Loloda Utara dan aparat desa di lima desa sampel, ternyata sebesar 47,5% responden mempersepsikan bahwa prosedur atau mekanisme pelayanan yang diterapkan di kantor Kecamatan dan desa-desa sampel dalam wilayah Kecamatan Loloda Utara “sangat lancar” atau “sangat mudah memperoleh pelayanan”, 30 %

menyatakan “cukup lancar” dan hanya sekitar 22,5 % menyatakan “lancar” prosedur pelayanan.

Sementara itu, dari 40 responden unsur masyarakat pengguna layanan yang dimintai pendapatnya tentang hal yang sama, ternyata sebesar 50 % responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan terkategori “lancar”, sehingga memudahkan proses pelayanan, sementara 37,5 % menyatakan “cukup lancar”, 10 % “sangat lancar”, dan hanya sebesar 2,5 % menyatakan “berbelit-belit”. Namun pada umumnya, baik unsur aparat pelayanan maupun masyarakat pengguna layanan berpendapat bahwa prosedur pelayanan di Kecamatan Loloda Utara sangat memudahkan pengurusan berbagai jenis layanan.

Pendapat tersebut dapat ditafsirkan sebagai sebuah pengakuan bahwa prosedur pelayanan publik yang diterapkan di kantor Kecamatan dan beberapa desa sampel telah memenuhi prinsip kesederhanaan sehingga mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat pengguna layanan.

b. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan

sesuai dengan jenis pelayanannya. Persyaratan dalam setiap jenis layanan mungkin saja berbeda, namun pada prinsipnya setiap pemohon diharuskan memenuhi atau melengkapi persyaratan tersebut sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan agar tidak terjadi hambatan atau keterlambatan dalam proses pengurusannya dan dapat terselesaikan sesuai target waktu yang ditetapkan. Sering muncul masalah bahwa pemohon belum mengetahui dengan pasti persyaratan apa saja yang harus disediakan sesuai jenis layanan yang diperlukan.

Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa dari 80 responden yang diminta pendapat mereka tentang tingkat kesulitan/kemudahan persyaratan yang dipersiapkan pengguna sesuai jenis layanan yang dibutuhkan, ternyata lebih dari separuh (63%) dari 80 responden menyatakan “cukup mudah”, 22,5 % menyatakan “mudah” dan hanya sekitar 11,3% menyatakan “sulit” menyiapkan persyaratan yang dibutuhkan. Realitas ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan oleh pihak pemerintah kecamatan dan pemerintah desa kepada masyarakat pengguna layanan tentang persyaratan yang dibutuhkan dalam setiap jenis, ternyata cukup efektif.

c. Kejelasan Petugas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 80 responden yang diwawancarai melalui kuesioner, ternyata lebih dari separuh (65%) menyatakan “cukup jelas” petugas pelayanan, 10% menyatakan “jelas”, namun sisanya 25% dari 80 responden menyatakan “tidak jelas” tentang petugas/aparat yang memberikan pelayanan.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan indikator : kejelasan petugas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor kecamatan dan beberapa desa sampel dilingkungan kecamatan Loloda Utara, secara umum dapat dikatakan cukup baik.

d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.

Hasil analisis data memperlihatkan kecenderungan adanya tidak/kurang disiplinnya petugas dalam memberikan pelayanan publik, terutama di tingkat desa dengan proporsi sebesar 68,8%, cukup disiplin sebesar 12,5 % dan kategori “disiplin” hanya sebesar 5% serta sisanya sebesar 13,8 % responden menyatakan bahwa petugas pelayanan sangat tidak disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan.

Dari hasil analisis data dan telah terungkap bahwa para petugas pelayanan, khususnya aparat desa yang diberi tugas

untuk melayani masyarakat, nampaknya kurang disiplin waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna sehingga berdampak negatif pada percepatan proses pelayanan publik, khususnya di tingkat desa.

e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa 41,3% dari 80 responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan kurang bertanggung jawab atas tugas yang diberikan kepada mereka, bahkan ada sekitar 16,3% menilai bahwa petugas tidak bertanggung jawab, sementara sekitar 27,5% yang menyatakan bahwa petugas pelayanan cukup bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas yang merupakan wewenang mereka, bahkan sekitar 13,8 % menyatakan “bertanggung jawab” dan sekitar 1,5 % menyatakan bahwa petugas pelayanan, khususnya aparat pemerintah kecamatan dan beberapa desa di kecamatan Loloda Utara “sangat bertanggung jawab” dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya tanggung jawab petugas disebabkan oleh wewenang yang diberikan hanya terbatas pada hal-hal teknis sehingga petugas yang bersangkutan merasa enggan untuk mengambil keputusan apabila ada masalah yang berkaitan dengan proses

pelayanan publik. Kendala yang sifatnya kewenangan struktural ini sering dirasakan oleh para petugas pelayanan dapat menghambat inovasi dan kreativitas mereka dalam memberikan pelayanan prima.

f. Kemampuan Petugas Dalam Pemberian Pelayanan

Hasil analisis data menunjukkan di mana dari 80 responden yang dimintai pendapatnya tentang sejauhmana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, ternyata lebih dari separuh (58,8%) diantara mereka menyatakan bahwa petugas pelayanan tidak memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan publik, 22,5 % menyatakan kurang mampu, namun sekitar 16,3 % menyatakan cukup mampu, dan sisanya sebesar 2,5 % menyatakan “mampu”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis fungsional bidang pelayanan belum memadai. Oleh karena itu, ke depan, pemerintah daerah perlu mengikut sertakan mereka dalam kegiatan pelatihan teknis fungsional agar mereka dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan”

g. Kecepatan Pelayanan

Hasil analisis data terhadap 40 responden petugas pelayanan, dan 40

responden lainnya dari unsur masyarakat pengguna layanan, baik di kantor Kecamatan Loloda Utara maupun di kantor kepala desa dalam lingkungan kecamatan Loloda Utara, diketahui bahwa sebesar 55% unsur petugas dan 60 % unsur masyarakat pengguna layanan mengkategorikan “cukup cepat” pelayanan yang diberikan, bahkan masing-masing sebesar 40 % untuk petugas dan 30 % untuk masyarakat pengguna layanan menyatakan “cepat” pelayanan yang diberikan/diterima. Namun demikian, terdapat $\pm 2,5\%$ unsur petugas (aparatur kecamatan dan desa), kemudian sebesar 10 % dari unsur masyarakat pengguna layanan justru menilai bahwa pelayanan yang mereka berikan atau terima terkategori “lamban”.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan fungsi pelayanan dilihat dari indikator kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Loloda Utara memiliki tingkat kecepatan yang masih relatif rendah.

h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Hasil analisis data menunjukkan bahwa dari 40 responden unsur aparat/petugas pelayanan yang dimintai pendapatnya tentang sejauhmana keadilan

dalam pemberian pelayanan publik, ternyata sebagian besar dari mereka (62,5%) menyatakan bahwa petugas pelayanan berlaku “cukup adil” terhadap semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, sekitar 30% menyatakan “adil” dan sisanya hanya sebesar 7,5% saja yang menyatakan kurang/tidak adil. Sementara itu, dari 40 responden unsur masyarakat pengguna layanan, ternyata sebesar 77,5 % menyatakan bahwa pelayanan yang mereka terima terkategori “cukup adil”, 20 % menyatakan “adil”, bahkan sekitar 2,5 % menyatakan “sangat adil”.

Hasil analisis ini bermakna bahwa baik petugas pelayanan maupun masyarakat pengguna layanan (sama-sama) berpenfapat bahwa aparat pemerintah, baik ditingkat kecamatan maupun desa telah melaksanakan salah satu indikator fungsi pelayanan publik, yakni prinsip “keadilan dalam memberikan pelayanan” sekaligus telah menerapkan salah satu prinsip good governance dalam instansi birokrasi pemerintahan.

i. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa dari 40 responden unsur aparat/petugas pelayanan, baik di kantor Kecamatan maupun kantor kepala

desa, ternyata terdapat sekitar 22 oarang atau 55 % menilai bahwa petugas pelayanan memperlihatkan sikap dan perilaku yang “cukup sopan dan ramah” dalam memberikan pelayanan, sementara 45% responden menilai “sopan dan ramah”, bahkan ada sekitar 2,5 % menilai “sangat sopan dan ramah” dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sementara itu, dari 40 responden unsur masyarakat pengguna layanan, setelah dimintai pendapat mereka tentang hal yang sama, ternyata sebagian besar (77,5 %) responden menyatakan bahwa aparat/petugas pelayanan bersikap cukup sopan dan ramah, 15 % menyatakan “sopan dan ramah”, bahkan 2,5 % menyatakan “sangat sopan dan ramah”, dan hanya sekitar 5 % saja yang menyatakan bahwa para petugas pelayanan tidak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, terutama di kantor Kcamatan Loloda Utara.

Hal menarik yang perlu dipertanyakan lebih lanjut adalah bahwa 2 responden atau 5% yang menilai tidak ramah, ternyata berasal dari unsur masyarakat pengguna layanan. Setelah diamati, terungkap bahwa ketidakramahan dan ketidak sopanan yang diperlihatkan oleh petugas pelayanan disebabkan karena

informan tersebut memaksakan kehendaknya untuk segera diselesaikan urusannya, padahal persyarakat yang diperlukan belum lengkap

j. Kewajaran Biaya Pelayanan

Hasil analisis data, di mana dari 40 responden unsur petugas pelayanan, ternyata sebanyak 22 responden atau sekitar 55% menyatakan bahwa biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam mengurus suatu jenis layanan terkategori “cukup wajar”, 30% menyatakan “wajar” dan bahkan sebesar 12,5 % menyatakan “sangat wajar”, namun ada sekitar 1 responden atau 2,5 % menyatakan “tidak/kurang wajar”.

Sementara itu, dari 40 responden unsur masyarakat pengguna layanan, ternyata sekitar 57,5% menyatakan cukup wajar, 22,5 % menyatakan “wajar”, bahkan sebesar 5% menyatakan “sangat wajar”, namun sisanya sebesar 15% menyatakan “tidak/kurang wajar”.

Ini berarti bahwa, kedua kelompok sampel, baik dari unsur aparat/petugas pelayanan maupun dari unsur masyarakat pengguna layanan, pada umumnya merasakan bahwa harga atau tarif pelayanan sesuai jenisnya yang ditetapkan oleh pemerintah dapat dijangkau oleh masyarakat pengguna layanan, walaupun ada sebagian kecil dari mereka

berpendapat bahwa harga/tarif pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah, baik di kantor kecamatan maupun kantor desa belum dapat dijangkau oleh masyarakat pengguna layanan.

k. Kepastian Biaya Pelayanan

Besarnya biaya yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah harus sesuai dengan besarnya biaya yang diminta oleh petugas pada saat pengambilan hasil jenis layanan tertentu. Asumsi ini dibenarkan oleh sebagian besar (62,5%) dari 40 responden unsur pegawai/petugas pelayanan, dengan menyatakan bahwa biaya/tarif setiap jenis layanan cukup sesuai atau “cukup pasti” dengan penetapan tarif sebelumnya, 35 % menyatakan “pasti”, bahkan 2,5 % menyatakan “sangat pasti” tarif pelayanan yang dikenakan pada pengguna layanan untuk mengurus jenis layanan tertentu.

Sementara itu, dari 40 responden unsur masyarakat pengguna layanan yang dimintai pendapat mereka tentang hal yang sama, ternyata sebesar 60 % di antara mereka menyatakan bahwa tarif atau biaya pelayanan terkategori “cukup pasti”, 27,5 % menyatakan “pasti”, bahkan sebesar 5% menyatakan “sangat pasti” tarif yang dikenakan pada setiap jenis layanan. Hasil penelitian sebagaimana telah dikemukakan di atas dapat dikatakan bahwa kedua

kelompok sampel memberikan penilaian yang hampir sama terhadap kepastian tarif/biaya yang dikenakan pada setiap jenis pelayanan.

l. Kepastian Jadwal Pelayanan

Hasil analisis data menunjukkan bahwa rata-rata responden unsur pegawai/aparat pelayanan menilai bahwa ketepatan/kepastian jadwal waktu pelayanan, yakni terkategori “cukup pasti” sebesar 60% dari 40 responden, bahkan sisanya sebesar 40% responden menilai bahwa jadwal waktu yang diterapkan dalam pelayanan publik terkategori “tepat/pasti”.

Sementara itu, sebesar 65 % dari 40 responden unsur masyarakat pengguna layanan, menyatakan “cukup tepat/pasti” jadwal waktu pelayanan yang diterapkan, 32,5 % menilai “tepat/pasti” dan hanya 2,5 % yang menyatakan “sangat tepat/pasti” jadwal waktu pelayanan yang diterapkan.

Tingkat ketepatan/kepastian jadwal waktu pelayanan kadang-kala terganggu karena ada kegiatan mendadak yang harus didahulukan oleh petugas yang kebetulan ditugaskan untuk melaksanakan pelayanan publik, sehingga jadwal waktu pelayanan kadang molor.

m. Kenyamanan Lingkungan

Dari hasil analisis data diketahui bahwa tingkat kenyamanan yang dirasakan

oleh masyarakat dalam menerima pelayanan di kantor desa dan kantor Kecamatan cukup bervariasi. Dari 40 responden unsur aparat/petugas pelayanan yang dimintai pendapatnya, ternyata sebanyak 29 responden atau sekitar 72,5% menyatakan “cukup nyaman”, 25 % menyatakan “nyaman” dan hanya 2,5% menyatakan “sangat nyaman” dalam suasana pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan.

Sementara itu, dari 40 responden unsur masyarakat pengguna layanan yang dimintai pendapatnya tentang hal yang sama, ternyata sebanyak 23 responden atau sekitar 57,5 % dari mereka merasakan “cukup nyaman”, 27,5 % merasakan “nyaman”, namun ada sekitar 17,5 % dari mereka merasakan “tidak nyaman”.

n. Keamanan Pelayanan

Hasil analisis data terhadap 40 responden unsur aparat/petugas pelayanan, baik di kantor camat maupun di kantor kepala desa, menunjukkan bahwa 21 orang atau 52,5% merasakan “cukup aman”, 45% merasakan aman, sementara selebihnya sebanyak 1 orang atau 2,5% merakan “sangat aman”, baik dari sisi lingkungan tempat berlangsungnya proses pelayanan maupun jaminan hukum (keautentikan) produk layanan yang diterima masyarakat.

Selanjutnya, dari 40 responden unsur masyarakat pengguna layanan, ternyata sebesar 57,5 % di antara mereka menyatakan “cukup aman”, baik dalam proses pelayanan maupun produk pelayanan yang mereka terima. Sementara sebesar 35 % menyatakan “aman”, bahkan 2,5 % menyatakan “sangat aman”. Namun demikian, dari 40 responden tersebut, ternyata terdapat 2 orang atau masing-masing 2,5 % menyatakan “kurang aman” dan “tidak aman”, baik proses maupun produk layanan yang mereka terima.

Hasil analisis data tentang pelaksanaan indikator fungsi pelayanan publik, maka dapat disimpulkan sementara bahwa pada prinsipnya rata-rata capaian implementasi fungsi pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah, khususnya di Kecamatan Loloda Utara berjalan dengan baik, walaupun ada tiga indikator yang belum optimal dilaksanakan, yaitu indikator kedisiplinan, tanggung jawab dan kemampuan petugas pelayanan.

2. Fungsi Pemberdayaan Masyarakat

Fungsi Pemberdayaan masyarakat diamati melalui beberapa indikator, yaitu : Peningkatan kualitas sumberdaya masyarakat, Pengembangan usaha, Penguatan/pengembangan kelembagaan usaha bersama dengan menerapkan prinsip

gotong-royong keswadayaan dan partisipasi.

Gambaran data menunjukkan bahwa rata-rata responden menilai “sedang” atau menengah pelaksanaan fungsi pemberdayaan kepada masyarakat dari birokrasi publik atau pemerintah, khususnya di kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera, yakni sebesar 55 % dari 80 responden. Sementara itu, terdapat sekitar 30 % menyatakan “rendah” pelaksanaan fungsi pemberdayaan oleh pemerintah, dan sisanya sebesar 15 % menyatakan “tinggi”.

Hasil analisis data mengindikasikan bahwa sebagian besar (70 %) responden mempersepsikan bahwa pelaksanaan fungsi pemberdayaan masyarakat sebagai salah satu fungsi birokrasi telah “cukup baik”, khususnya di kecamatan Loloda Utara.

Realitas hasil penelitian ini dibenarkan oleh Camat Loloda Utara, dengan menyatakan bahwa “pemerintah kecamatan Loloda Utara sedang mengimplementasikan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Perdesaan melalui beberapa sub program, seperti : perbaikan infrastruktur pedesaan, pemberian bantuan dana atau modal usaha bagi usaha kecil-mikro dan usaha ekonomi produktif (UEP) serta

Simpan Pinjam Perempuan (SPP) melalui Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang disalurkan melalui BRI setempat”

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil analisis data sebagaimana telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka berikut ini akan ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada umumnya, implementasi fungsi pelayanan publik telah berjalan dengan cukup baik, walaupun terdapat tiga indikator fungsi pelayanan publik yang belum optimal direalisasikan, seperti : disiplin, tanggung jawab dan kemampuan petugas pelayanan, baik di kantor Kecamatan maupun di beberapa di kecamatan Loloda Utara Kabupaten Halmahera Utara.
2. terdapat tiga faktor yang dipandang sebagai penghambat/kendala dalam implementasi fungsi-fungsi birokrasi, khususnya fungsi pelayanan publik, yaitu : faktor kedisiplinan, tanggung jawab dan kemampuan aparat/petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Saran-Saran

Mengacu pada hasil temuan dalam penelitian ini, maka dipandang perlu untuk mengemukakan beberapa saran, sebagai

berikut :

1. Untuk meningkatkan efektivitas implementasi fungsi-fungsi birokrasi pemerintah daerah, khususnya ditingkat kecamatan dan desa, terutama di kecamatan Loloda Utara, maka pimpinan birokrasi, seperti Kepala desa, Camat dan Bupati melakukan pembinaan dan mengikutsertakan aparat dalam kegiatan pendidikan dan latihan teknis-fungsional, khususnya berkaitan dengan tugas pelayanan publik.
2. Sesuai hasil pengamatan menunjukkan bahwa fasilitas dan peralatan penunjang pelayanan masih belum memadai, maka disarankan agar pemerintah daerah Kabupaten Halmahera Utara dapat menganggarkan untuk pengadaan fasilitas dan peralatan kerja untuk paratur kecamatan dan desa sesuai kebutuhan masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, M., 1996, *Birrokrasi*, Yogyakarta : Tiara Wacana.
- Alfian, dan N. Sjamsuddin (eds), 1991, *Profil Budaya Politik Indonesia*, Jakarta : PT Pustaka Utama Grafiti.
- Anonimous, 2003, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang

- Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Anonimous, 2004, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Farnham, Davis and Sylvia Norton, 1993, *Managing in New Publik Srvce*, Mc. Millans Press, London
- Hariandja, Denny B.C., 1999, *Birokrasi Nan Pongah : Belajar dari Kegagalan Orde Baru*, Kanisius, Yogyakarta.
- Moenir H. A. A., 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nawawi, H. Hadari dan H.M. Martini Hadari, 1994, *Ilmu Admnistrasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 1987, *Pembangunan Masyarakat*, Bina Aksara, Jakarta
- Rasyid Ryas. M., 2002. *Makna Pemerintahan : Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT Mutiara Sumber Widya.
- Santoso, P.B., 1993, *Birokrasi Pemerintah Orde Baru Perspektif Kultural dan Struktural*, Bina Aksara, Jakarta.
- Savas, Emanuel S, 1987, *Privatization: The Key to Better Government*, Chatam House Publishers, Inc, New Jersey.
- Sianipar, G.J.P., 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat : Bahan Diklat Prajabatan Golongan III*. Jakarta ; LAN RI
- Sjahrir, 1986, *Pelayanan dan Jasa-Jasa Publik : Telaah Ekonomi serta Implikasi Sosial Politik*, Prisma Nomor 12, Pelayanan Publik Sampai di Mana?, LP3ES, Jakarta.
- Tjiptono, F., 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Tjokrowinoto, M., 1990, *Birokrasi Pembangunan Masyarakat*, Makalah pada Seminar Nasional HIPPIIS, Yogyakarta.
- Weber, M., 1957, *The Theory of Social and Economic Organization*, New York : The Free Press